



PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Delira Aliviany

Universitas Esa Unggul

Novera Kristianti Maharani

Universitas Esa Unggul

Alamat: Kampus

Korespondensi penulis: deliraliviany@student.esaunggul.ac.id

Abstract. *Tax compliance is an obedient and obedient attitude carried out by taxpayers in carrying out tax obligations. Therefore compliance has always been an important factor in increasing tax revenues as the country's main source of national development. This study aims to analyze the effect of taxpayer knowledge, quality of tax authorities and tax sanctions on individual taxpayer compliance in DKI Jakarta Province. This study uses primary data obtained from respondents' answers to the statements given in the form of a questionnaire. The population of this study is individual taxpayers who have a NPWP and are registered at the KPP DKI Jakarta Administrative City Region. Sampling in this study used a convenience sampling technique which then obtained 100 respondents. The data analysis used in this research is validity and reliability test, descriptive statistical analysis, classic assumption test, and multiple linear regression analysis. Based on the results of the analysis with the help of SPSS software, it shows that taxpayer knowledge has a significant effect on taxpayer compliance, while the quality of tax authorities and tax sanctions do not have a significant effect on taxpayer compliance.*

Keywords: *Tax compliance, taxpayer knowledge, quality of tax authorities, tax sanctions*

Abstrak. Kepatuhan perpajakan merupakan sikap taat dan patuh yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu kepatuhan selalu menjadi faktor penting didalam meningkatkan penerimaan pajak sebagai sumber utama negara dalam pembangunan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden dari pernyataan yang diberikan dalam bentuk kuesioner. Populasi dari penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP dan terdaftar di KPP Wilayah Kota Administrasi DKI Jakarta. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling yang kemudian didapatkan 100 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan software SPSS menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak.

LATAR BELAKANG

Pajak merupakan aspek yang penting dalam proses pembangunan suatu negara khususnya di Indonesia, di mana pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa. Dalam hal ini peranan pajak sebagai sumber pembiayaan dalam pembangunan di suatu Negara (Atarwaman, 2020). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), menunjukkan bahwa tahun 2022 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.924,94 triliun atau mencapai 78,99% dari jumlah seluruh penerimaan sebesar Rp 2.436,68 triliun. Hal ini mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2021, penerimaan negara mencapai jumlah Rp 2.011,35 triliun, dengan komponen sebesar 76,96% dari sektor perpajakan yaitu sebesar Rp 1.547,84 triliun. Dari data BPS tersebut terlihat bahwa penerimaan negara dari sektor pajak sampai dengan tahun 2022 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Namun pada Maret 2023, Indonesia digemparkan dengan berita Kepala Bagian Umum Ditjen Pajak Kementerian Keuangan Kantor Wilayah Jakarta Selatan II yang ditetapkan oleh KPK sebagai tersangka kasus dugaan penerimaan gratifikasi dari para wajib pajak melalui perusahaan konsultan perpajakan.

Adanya kasus tersebut dapat berdampak pada berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perpajakan. Pada tanggal 2 Maret 2023, Pardede (2023) menuliskan dalam laman berita Kompas bahwa kasus tersebut dapat berimbas pada penurunan kepatuhan membayar pajak. Dalam laman berita tersebut, disebutkan bahwa Direktur Eksekutif *Institute for Developments of Economics and Finance (Indef)* Tauhid Ahmad menerangkan, reaksi dari masyarakat tersebut merupakan bentuk penurunan kepercayaan terhadap institusi pengumpul pajak. Adanya penurunan kepercayaan tersebut dikhawatirkan akan memengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Oleh karena itu penting untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Menurut Karlina & Ethika (2020), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Ketidapatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak akan pentingnya pajak untuk sumber penerimaan Negara (Viva et al., 2019). Wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutanganya tepat waktu maka dianggap sebagai wajib pajak yang patuh. Zulma (2020) mengemukakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia seperti pengetahuan pajak, administrasi pajak, tarif pajak, serta sanksi pajak yang berlaku di Indonesia. Dengan adanya kepatuhan perpajakan yang tinggi, negara dapat meningkatkan penerimaan pajak dan memastikan keadilan dalam sistem perpajakan.

Penelitian Saadah (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka makin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Viva et al. (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian wajib pajak Orang Pribadi dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self-assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Adanya pelayanan pajak yang berkualitas, maka wajib pajak akan terdorong dengan sendirinya untuk melaporkan pajaknya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nafiah et al. (2021) kualitas pelayanan fiskus menunjukkan pengaruh paling dominan terhadap

kepatuhan wajib pajak sehingga diharapkan kepada petugas pajak untuk lebih meningkatkan pemberian pelayanan terbaik dan bertindak professional dalam melayani wajib pajak.

Menurut Suryanti & Sari (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanto et al. (2023) dengan hasil penelitian Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karena wajib pajak mengetahui sanksi pajak yang diterima apabila melakukan kecurangan cukup berat. Kemudian wajib pajak juga mengetahui bahwa pelanggaran terhadap perpajakan tidak dapat ditoleransi, selain itu bagi pelanggar wajib pajak juga dapat dikenakan hukum pidana sehingga sanksi pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2020) dan Perdana & Dwirandra (2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Begitu pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Indrawan & Binekas (2018), Saadah (2021), Karlina & Ethika (2020) dan Raharjo & Bieattant (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian Lesmana & Setyadi (2020) dan Yulia et al. (2020) bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Beberapa penelitian yang telah dilakukan yang memberikan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak antara lain dilakukan oleh Atarwaman (2020), Lestari & Adi (2018), Suryanti & Sari (2018) dan Darmayani & Budiarta (2020). Sedangkan penelitian yang tidak mendukung adalah penelitian Rianty & Syahputepa (2020) dan Bahri et al. (2018). Kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh adanya sanksi perpajakan telah dikaji oleh beberapa peneliti sebelumnya antara lain: Suryanti & Sari (2018), Darmayani & Budiarta (2020), Rianty & Syahputepa (2020) dan Chandra & Sandra (2020) hasilnya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, ada penelitian lain yang memberikan hasil sebaliknya bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak antara lain penelitian Karlina & Ethika (2020) dan Maxuel & Primastiwi (2021).

Nagel et al. (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *“The effect of a tax training program on tax compliance and business outcomes of starting entrepreneurs: Evidence from a field experiment”* menguji kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan variabel pelatihan pajak dengan subjek penelitiannya yaitu pengusaha pemula yang memulai bisnis antara bulan Oktober 2008 sampai dengan Januari 2009. Namun demikian perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada variable independen dimana pada penelitian ini terdapat penambahan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan, serta variable pelatihan pajak pada jurnal acuan menjadi indikator pada variable Pengetahuan Wajib Pajak di penelitian ini. Perbedaan lainnya juga terdapat pada subjek penelitian, di mana pada penelitian ini menggunakan subjek penelitian wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Wilayah Provinsi DKI Jakarta.

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dari masing-masing variable terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. Kegunaan dari dilakukannya penelitian ini yakni penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang luas mengenai kepatuhan pajak, dapat memberikan masukan-masukan, sumbangan pemikiran, dan bahan pertimbangan agar dapat menjadi bahan evaluasi di masa yang akan datang oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan.

KAJIAN TEORITIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis. Ajzen (1991) menyatakan sebelum melakukan tindakan individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak. *Theory of Planned Behaviour* memiliki tiga hal yang mempengaruhi niat individu yaitu *Behavioral Belief* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil dari keyakinan tersebut. *Normative Belief* merupakan keyakinan tentang harapan normatif individu dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. *Normative belief* mengacu pada tekanan sosial yang dihadapi oleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kontrol perilaku (*Control belief*) mengacu pada tingkatan kontrol atas pandangan individu untuk melakukan suatu tindakan. Secara spesifik, kontrol perilaku mengacu pada keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku seseorang dan persepsi tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Pada teori ini kombinasi dari sikap yang menghubungkan antara niat berperilaku (*behavioral intention*), sikap (*attitude*), dan norma subjektif (*subjective norm*) yang mempengaruhi perilaku (*behaviour*). Niat sendiri akan menentukan seseorang untuk melakukan suatu perilaku atau tidak melakukan suatu perilaku. Sikap terhadap kepatuhan pajak dibentuk oleh keyakinan Wajib Pajak yang meliputi segala hal yang diketahui oleh Wajib Pajak mengenai pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku. Keyakinan ini akan menghasilkan sikap terhadap kepatuhan yang dapat bersifat positif atau negatif, yang selanjutnya akan membentuk niat Wajib Pajak untuk berperilaku patuh atau tidak patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Saputra, 2019).

Teori Pembelajaran Sosial

Teori belajar sosial ini berawal dari Albert Bandura yang mencetuskan versi baru dalam *behaviorisme* yang disebut dengan *sociobehavioristic approach* yang kemudian dikenal dengan *a social cognitive theory* (Bandura, 1977). Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung (Jatmiko, 2006). Teori pembelajaran sosial memiliki asumsi bahwa perilaku merupakan sebuah fungsi dari konsekuensi dan teori ini juga mengakui keberadaan pembelajaran melalui pengamatan secara langsung dan pentingnya persepsi dalam pembelajaran tersebut (Julianti, 2014). Jatmiko (2006) menyatakan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak karena seseorang akan taat membayar pajak maupun melaporkan pajaknya tepat pada waktunya jika lewat pengamatan dan pengalaman secara langsung.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:193) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. Nafiah et al. (2021) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai perilaku seorang wajib pajak di mana dalam menjalani semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya wajib pajak tetap berpatokan pada perundang-undangan yang berlaku. Jika

wajib pajak senantiasa berpatokan pada perundang-undangan dalam hal melunasi kewajiban maka akan bisa tercapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah.. Menurut Pasal 1 angka 2 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari Wajib Pajak efektif dan Wajib Pajak non efektif.

Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak adalah seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki wajib pajak. Dalam kaitan dengan penelitian ini, pengetahuan wajib pajak merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai perpajakan, baik dalam segi sistem perpajakan, tata cara pembayaran pajak, pelaporan pajak, maupun sanksi perpajakan (Viva et al., 2019). Di Indonesia, sistem pemungutan pajak yang berlaku ada tiga jenis, antara lain: *Self Assessment System*, *Official Assessment System*, *Withholding System*. Dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak diubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*, yaitu suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Dengan diubahnya menjadi *Self Assessment System* tentu diperlukannya sosialisasi pajak sebagai upaya memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala sebagai bentuk gotong-royong nasional dalam mengumpulkan dana untuk pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Kantohe, 2022).

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan pajak merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan pajak tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen asesmennya tepat waktu dan tentunya lebih patuh (Andreansyah & Farina, 2022). Dari pengertian tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dengan memberikan pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat dinilai dari persepsi masyarakat dalam menikmati jasa yang ditawarkan, sehingga yang dirasakan oleh masyarakat adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa pelayanan yang ditawarkan oleh aparat pajak (Ritonga et al., 2020). Prinsip Kualitas Pelayanan (Skelcher, 1992) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu: *Standard* (standar), yaitu adanya kejelasan secara

eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat. *Openness* (keterbukaan), yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan. *Information* (informasi), yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan. *Choice* (pilihan), yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan. *Non-Discrimination* (tidak ada diskriminasi), yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin. *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan. *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Sanksi Pajak

Peraturan merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu terhadap apa yang seharusnya dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Dalam sektor perpajakan, terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan yang terbaru yaitu Undang-undang (UU) tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU Nomor 7 Tahun 2021). Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dalam Undang – Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. Sanksi ini diterapkan agar wajib pajak menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak serta kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak melakukan kesalahan yang sama. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak menjadi jera dan tidak akan lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama. Pemberian sanksi kepada pelanggar pajak diharapkan mampu untuk menyadarkan wajib pajak atas kesalahannya (Purnamasari & Sudaryo, 2018)

METODE PENELITIAN

Desain penelitian bersifat kausal, di mana variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak dan tiga variabel bebas (*independent variable*) yang terdiri dari pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berasal langsung dari objek penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 23 pernyataan di mana 4 pernyataan di antaranya merupakan pernyataan negatif. Pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner diadopsi dari beberapa jurnal dan kemudian disesuaikan dengan kebutuhan penelitian ini, diantaranya dari jurnal Imaniati & Isroah (2016) dan Hakim (2016). Masing-masing pernyataan menggunakan skala likert lima point, 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju) dan sebaliknya, untuk pernyataan negatif dengan point 1 (sangat setuju), 2 (setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (tidak setuju), dan 5 (sangat tidak setuju).

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kriteria samplingnya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP

Wilayah Provinsi DKI Jakarta dan mengisi kuesioner dengan lengkap. Sampel dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang disebar secara elektronik (media sosial) kepada responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi antar skor item-item pertanyaan dengan skor total (*Pearson Corelation*). Syarat uji validitas masing-masing item harus berkorelasi positif pada tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2006). Dari hasil *Pre-Test* yang telah dilakukan sebelumnya dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak dari setiap item pernyataan tersebut valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian, karena nilai r-hitung lebih besar jika dibandingkan dengan r-tabel, yaitu 0,195. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing – masing instrumen dalam suatu variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari r tabel (Ghozali, 2006). Hasil uji reliabilitas pada *Pre-Test* menunjukkan bahwa variabel bebas dan variabel terikat memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

Menurut Ghozali (2006), regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Uji kelayakan data menggunakan uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji koefisien determinasi (*Adjusted R²*). Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KWP = a + \beta_1PW + \beta_2KP + \beta_3SP + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : Konstanta
- β : Koefisien Regresi
- X1 : Pengetahuan Wajib Pajak
- X2 : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (Fiskus)
- X3 : Sanksi Perpajakan
- e : Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan sampel, dapat dilihat pada grafik demografi responden bahwa responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 30 responden atau sekitar 30%, kemudian Diploma sebanyak 17 responden atau sekitar 17%, selanjutnya dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 52 responden atau sekitar 52%, dan responden dengan Pendidikan lainnya sebanyak 1 responden atau sekitar 1%. Dari hasil pengumpulan sampel dapat diketahui usia responden sebanyak 94 responden atau sekitar 94% berusia antara 20-30 tahun, 3 responden atau sekitar 3% berusia kurang dari 20 tahun, dan 3 responden atau sekitar 3% berusia antara 30-50 tahun. Kemudian terkait jenis kelamin responden, sebanyak 37 responden atau sekitar 37% berjenis kelamin laki-laki dan 63 responden atau sekitar 63% berjenis kelamin perempuan.

Statistik Deskriptif

**Table 1 Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PENGETAHUAN WAJIB PAJAK	100	16.00	35.00	27.8100	5.01451
KUALITAS PELAYANAN FISKUS	100	13.00	30.00	21.8000	4.07753
SANKSI PERPAJAKAN	100	14.00	30.00	23.0000	4.04020
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	100	10.00	20.00	17.8300	2.34437
Valid N (listwise)	100				

Sumber data yang telah diolah SPSS (2023)

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah responden 100. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang terdiri dari 4 pernyataan memiliki nilai maksimum 20 dan nilai minimum 10 dengan rata-rata 17,83 berada dalam kategori 5 yang berarti sangat setuju. Dapat diinterpretasikan bahwa responden sebagai wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajak.

Variabel pengetahuan wajib pajak memiliki nilai maksimum 35 dan nilai minimum 16 dengan rata-rata 27,81. Pengetahuan Wajib pajak memiliki 7 pernyataan dalam kuesioner dan masuk dalam kategori setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden telah mengetahui bahwa perpajakan merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan sebagai pembangunan nasional dan rata-rata responden sudah memahami cara menghitung, membayar dan melaporkan pajak. Namun masih terdapat sejumlah responden yang belum pernah mengikuti kegiatan sosialisasi ataupun penyuluhan perpajakan.

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki 6 pernyataan dalam kuesioner mendapatkan nilai maksimum 30 dan nilai minimum 13 dengan rata-rata 21,80. Berdasarkan rata-rata dari skor pernyataan, kualitas pelayanan fiskus berada dalam kategori setuju, di mana rata-rata responden menilai pengetahuan dan kemampuan fiskus serta sikap dan pelayanan fiskus dalam melakukan pelayanan pajak telah baik. Namun masih terdapat sejumlah responden yang mengalami kesulitan dalam mengakses website pajak saat pelaporan.

Untuk variabel sanksi pajak memiliki nilai maksimum 30 dan nilai minimum 14 dengan rata-rata 23,00. Dimana pernyataan untuk variable sanksi pajak memiliki 6 pernyataan dari 23 pernyataan dalam kuesioner. Berdasarkan rata-rata dari skor pernyataan, rata-rata responden setuju terkait sanksi pajak sebagai hukuman apabila melakukan pelanggaran dalam perpajakan dan diharapkan dapat menjadi jaminan bahwa wajib pajak akan taat dan patuh terhadap peraturan perpajakan. Serta wajib pajak yang melanggar harus diadili

dengan adil dan tegas sesuai dengan peraturan perpajakan sebagai efek jera wajib pajak. Namun demikian rata-rata responden menjawab netral terkait berat atau tidaknya besaran sanksi pajak. Terdapat kemungkinan responden masih ada yang belum mengetahui besaran sanksi pajak yang berlaku saat ini.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid dan jika r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini nilai r tabel yang didapat adalah 0,195. Dari hasil uji validitas pada table 15 diketahui bahwa semua variabel bebas dan terikat dinyatakan valid karena semua nilai r hitung $>$ r tabel.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. data kuesioner dinyatakan handal apabila memiliki nilai *Cronbach's alpha* $>$ 0,60. Dari table 16 dapat dilihat hasil uji reabilitas diketahui bahwa semua variabel bebas dan terikat dinyatakan konsisten karena nilai *Cronbach's alpha* $>$ 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal tidaknya variabel dependen dan independen. Untuk melihat apakah model regresi bedistribusi normal atau tidak, dapat kita lihat dengan membandingkan hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan pendekatan *monte carlo sig. (2-tailed)* terhadap taraf signifikan yakni 0,05. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *exact test Monte Carlo* dalam melakukan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat confidence level sebesar 95%. Menurut Ghozali (2006:147) dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas menggunakan *exact test Monte Carlo* yaitu apabila probabilitas signifikansi lebih besar daripada 0,05 maka data yang sedang diuji terdistribusi secara normal. Dari hasil tabel 20 dapat dilihat bahwa hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan *exact test Monte Carlo* mendapatkan nilai signifikan sebesar 0,323. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data seluruh variable berdistribusi normal sehingga dapat diuji dengan analisis regresi.

Hasil uji heterokedastisitas pada table 21, mendapatkan hasil dimana nilai signifikansi setiap variabel bebas yaitu 0,077 untuk pengetahuan wajib pajak, 0,090 untuk kualitas pelayanan fiskus, dan 0,881 untuk sanksi perpajakan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi setiap variabel lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 22 menunjukkan hasil pengujian multikolinieritas data. Dari data yang disajikan pada tabel tersebut terlihat bahwa nilai *tolerance* yang diperoleh ketiga variabel bebas lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10. Sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi dan asumsi normalitas data terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan pengujian regresi linier pada tabel 16, dapat disimpulkan persamaan (Y) yaitu.

$$KWP = 10,880 + 0,163PW + 0,020KP + 0,093SP + e$$

Konstanta sebesar 10,880 menunjukkan bahwa jika variabel independen diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) adalah

sebesar 10,880 satuan. Koefisien regresi pengetahuan wajib pajak (X_1) = 0,163, memiliki arti kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,163 satuan, jika pengetahuan wajib pajak naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap. Koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus (X_2) = 0,020, memiliki arti kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,020 satuan, jika kualitas pelayanan fiskus naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap. Koefisien regresi sanksi perpajakan (X_3) = 0,093, memiliki arti kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,093 satuan, jika sanksi perpajakan naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap.

Uji Hipotesis

Table 2 Uji Hepotesis

	Hipotesis	Uji T	Sig	Hasil
Pengetahuan Wajib Pajak (X_1) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.	H1	3,229	0,002	berpengaruh positif dan signifikan
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.	H2	0,322	0,748	Tidak berpengaruh
Sanksi Perpajakan (X_3) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.	H3	1,393	0,167	Tidak berpengaruh

Sumber data yang telah diolah SPSS (2023)

Uji parsial T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat *p-value* dari masing-masing variabel. Apabila dari hasil perhitungan diperoleh nilai probabilitas (*P-Value*) < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen secara parsial. Berdasarkan hasil pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak tingkat signifikansi uji T sebesar 0,002 < 0,05. Artinya, pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Berarti (H1) dapat diterima yaitu pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan memberikan hasil tingkat signifikansi uji t > 0,05 dimana masing-masing sebesar 0,748 dan 0,167. Artinya, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa (H2) dan (H3) ditolak.

Uji koefisien determinasi (*Adjusted R²*)

Dari hasil uji koefisien determinasi, dilihat bahwa besarnya *adjusted R²* adalah 0,243. Yang berarti 24,3% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen, yaitu pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya (100% - 24,3% = 75,7%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar model atau variabel yang diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin luas pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan, maka akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudian, kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan fiskus tidak memengaruhi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dan sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak yang berlaku tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Keterbatasan penelitian ini terletak pada sampel penelitian yang diambil oleh peneliti secara *convenience sampling* dan hanya berjumlah 100 responden sehingga hasil yang diperoleh kurang dapat mewakili Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. Keterbatasan lainnya pada penelitian ini yaitu hanya mendapatkan nilai 24,3% koefisien determinasi sehingga masih diperlukan tambahan *variable independent* lainnya. Dengan mengetahui keterbatasan pada penelitian ini maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat memperbanyak jumlah sampel penelitian di setiap wilayah penelitian sehingga dapat mewakili populasi yang lebih luas. Kemudian saran untuk penelitian selanjutnya disarankan dengan penambahan *variable independent* lainnya, seperti kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan faktor lainnya yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dilakukan agar mendapatkan nilai validitas yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini mempunyai implikasi kepada beberapa pihak diantaranya bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bentuk evaluasi terkait dengan kepatuhan pajak. DJP harus dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat terkait pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan karena pajak merupakan sumber dana yang utama bagi Negara dalam memenuhi kewajiban negara. Selain itu, DJP juga harus menerapkan sanksi perpajakan secara adil dan tegas kepada seluruh wajib pajak sehingga dengan adanya sanksi yang tegas diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis pengaruh insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(2).
- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Urnal Perspektif Ekonomi Darussalam (Darussalam Journal of Economic Perspec)*, 8(2).
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. *Prentice Hall: Englewood Cliffs*.
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(3), 1885–1911.
- Chandra, C., & Sandra, A. (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(2).
- Darmayani, S. S. D., & Budiarta, I. K. (2020). Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(10).

- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, M. F. (2016). Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. *Diss. Fakultas Ekonomi Unpas*.
- Imaniati, Z. Z., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Ppenerapan PP No. 46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Di Kota Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 123–135.
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), 419–428.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Julianti, M. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Kantohe, M. S. S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Tompaso. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*.
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154.
- Lesmana, A. L., & Setyadi, B. (2020). Pengaruh Pemeriksaan, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi, dan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(01), 1–15.
- Lestari, I., & Adi, S. W. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Terbaru 201).
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM E-commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1).
- Nafiah, Z., Sopi, & Novandalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2).
- Nagel, H., Rosendahl Huber, L., Van Praag, M., & Goslinga, S. (2019). The effect of a tax training program on tax compliance and business outcomes of starting entrepreneurs: Evidence from a field experiment. *Journal of Business Venturing*, 34(2), 261–283. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2018.10.006>
- Pardede, R. K. B. (2023). Kasus Rafael Dapat Berimbas pada Penurunan Kepatuhan Membayar Pajak. *Kompas.Id*.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6).
- Purnamasari, D., & Sudaryo, Y. (2018). The Effect of Knowledge Taxpayer, Moral Taypayer and Tax Sanctions on Taxpayers Compulsory. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 9(5).

- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)*, 7(1), 1–12.
- Raharjo, T. P., & Bicattant, L. (2018). Pengaruh Pengetahuan Formal Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(2), 127–144.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains.
- Ratnasari, D. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP UMKM. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(3).
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13–25.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jumant*, 12(2).
- Saadah, L. U. (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1).
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)(Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47–58.
- Skelcher, C. (1992). Improving the quality of local public services. *Service Industries Journal*, 12(4), 463–477.
- Suryanti, H., & Sari, E. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *AkunNas*, 15(2).
- Susanto, J., Tuah, S. N., Tiawon, H., Hukom, A., Pambelum, J., Ichsan Diarsyad, M., Zakiah, W., Yuni, S., Kubertein, A., Christian, I., Artikel, R., Kunci, K., Pajak, S., Perpajakan, S., Wajib Pajak, K., Wajib Pajak Orang Pribadi, K., & Palangka Raya, P. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palangka Raya. *JURNAL EKONOMI INTEGRATA*, 13(1), 133–141. <http://journal.steip.ac.id/index.php/iga>
- Swistak, A. (2016). Tax penalties in SME tax compliance. *Financial Theory and Practice*, 40(1), 129–147.
- Viva, A. A., Kowel, L. A. A., & Kalangi, S. J. (2019). The Effect Of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness and Modernization Of Tax Administration System To Taxpayer Compliance Of Motor Vehicles In South Minahasa Regency. *Jurnal EMBA*, 7(3), 4251–4260.
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM Dikota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310.
- Yunia, N. N. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288–294. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>